



## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

---

### Service Level Agreement (SLA)



ac

**Nivel de Seguridad**

PUBLICO

---

**Aviso Importante**

Este documento es propiedad de ANF Autoridad de Certificación

Está prohibida su reproducción y difusión sin autorización expresa de ANF Autoridad de Certificación

**Copyright © ANF Autoridad de Certificación 2017 – 2021**

## Declaración de responsabilidad

**ANF AC**, está comprometida con la calidad de sus servicios,

- **Garantía de Respuesta a Peticiones.**

El servicio mide el tiempo transcurrido entre el registro de la petición en sus sistemas hasta el inicio de su tratamiento, controlando además la carga de trabajo de cada servidor. Se utiliza tecnología docker para garantizar que el tiempo de respuesta, independientemente de concurrencia y puntos de máximo consumo, se encuentre siempre en parámetros óptimos.

- Garantía de continuidad del servicio.

**ANF AC**, garantiza un nivel de servicio del 99,99 %. En caso de interrupción del servicio, la siguiente tabla muestra la penalización que EL CLIENTE tiene derecho a percibir según el grado de incumplimiento sobre el objetivo, en base al tiempo medio de respuesta mensual por deducción de interrupciones,

Penalización	% Mensualidad
A partir de 60 minutos	3 %
De 60 a 120 minutos	5 %
De 120' a 8 horas	10 %
Más de 8 horas	100 %

– **Garantía de servicio de asistencia técnica.**

El horario de atención del departamento técnico es de lunes a viernes laborables de 9h. a 19h. Las peticiones de servicio urgentes (nivel de impacto crítico), deberán solicitarse exclusivamente a través del soporte telefónico 24x7

- Horario laboral 902 902 172
- Fuera de horario laboral 930502397

En el momento de registrar en el sistema una incidencia, ésta será clasificada de acuerdo al grado de afectación (nivel de impacto) en el servicio. En función de esta clasificación se define un compromiso de inicio de intervención técnica, tal como muestra la siguiente tabla:

Prioridad	Impacto	Objetivo
0	Crítico	15 min.
1	Alto	2 horas*
2	Menor	4 horas*
3	Nulo	24 horas*

*\* corresponde a horario laboral.*

## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN**

**EL CLIENTE**, podrá iniciar la reclamación mediante correo electrónico al departamento de atención al cliente en la dirección [soporte@anf.es](mailto:soporte@anf.es), en un plazo máximo de 30 días posteriores al periodo reclamado.

Para el cálculo de la penalización se utilizará la cuota mensual del servicio afectado. Si una determinada incidencia supone el incumplimiento de más de un parámetro del SLA, sólo se aplicará penalización por uno de ellos, escogiéndose en ese caso el de mayor gravedad.

**EL CLIENTE**, podrá cancelar los servicios de forma anticipada sin penalización alguna en caso de incumplimiento reiterado del SLA.

## LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD SLA

**ANF AC**, no se podrá hacer responsable del incumplimiento de este SLA frente a situaciones que escapen de su control, como, por ejemplo:

- Defectos en el equipamiento o aplicaciones facilitadas por **EL CLIENTE**.
- Fallos provocados por la gestión inadecuada u omisión por parte de **EL CLIENTE**, así como fallos provocados por terceros que intervienen bajo dirección de **EL CLIENTE**.
- Ataques de denegación de servicio y otras afectaciones a la seguridad que escapen al control de **ANF AC**.
- Situaciones de carga de trabajo provocadas directamente por abuso o uso inadecuado de los servicios por parte de **EL CLIENTE**.
- **ANF AC**, para realizar la prestación del servicio a **EL CLIENTE** puede tener que consultar a otro PCSC, por ejemplo, consulta de estado OCSP. En estos casos, la prestación del servicio puede verse afectada por las prácticas, políticas y SLA de otros TSP que no están bajo el control de ANF AC.